

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor penyebab penunggakan iuran pada peserta segmen PBPJ Mandiri di wilayah cakupan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Payakumbuh, dapat disimpulkan bahwa penunggakan iuran merupakan fenomena yang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor individu, interpersonal, organisasi, dan kebijakan tidak berdiri sendiri, tetapi saling berinteraksi dalam membentuk perilaku dan kepatuhan peserta dalam membayar iuran BPJS Kesehatan.

1. Faktor Individu

Peserta umumnya mengetahui kewajiban membayar iuran dan hak memperoleh pelayanan kesehatan, tetapi pemahamannya masih parsial terkait mekanisme pembayaran, jatuh tempo, kanal pembayaran, tunggakan, reaktivasi, dan konsekuensi keterlambatan. Peserta dengan pengetahuan lebih baik cenderung lebih patuh membayar iuran. Sebaliknya, persepsi negatif yang terbentuk dari pengalaman sebelumnya khususnya ketika layanan BPJS dirasakan tidak dapat diakses saat dibutuhkan berkontribusi pada rendahnya motivasi peserta untuk melunasi tunggakan.

2. Faktor Interpersonal

Kader berperan dalam membantu penyelesaian tunggakan dan meningkatkan kepatuhan peserta dalam membayar iuran, tetapi pelaksanaannya belum optimal karena jumlah kader terbatas, distribusi kader belum merata, intensitas kunjungan rendah, target pembayaran tunggakan belum tercapai, status kader hanya sebagai mitra, serta evaluasi kinerja masih lemah.

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi berpengaruh terhadap penunggakan iuran melalui mekanisme operasional dan sistem pelayanan BPJS Kesehatan. Meskipun secara administratif telah tersedia berbagai kemudahan, seperti beragam kanal pembayaran, layanan digital, telekolekting, serta mekanisme reaktivasi kepesertaan, implementasinya belum berjalan optimal. Hal ini tercermin dari masih adanya peserta yang belum memahami secara komprehensif prosedur pembayaran, pemanfaatan layanan digital, mekanisme tunggakan dan denda, serta proses reaktivasi kepesertaan. Selain itu, hambatan dalam penyampaian informasi, ketidakvalidan data kontak peserta, perbedaan tingkat pemahaman, serta rendahnya literasi digital turut menghambat efektivitas sistem pelayanan. Dengan demikian, meskipun sistem telah dirancang untuk memudahkan peserta, pada tataran implementasi mekanisme operasional dan pelayanan BPJS Kesehatan belum sepenuhnya mampu menekan angka penunggakan iuran secara optimal.

4. Faktor Kebijakan

Faktor kebijakan yang mencakup besaran iuran, penerapan sanksi, dan regulasi pemerintah terbukti berkontribusi terhadap terjadinya penunggakan iuran pada peserta PBP Mandiri. Besaran iuran pada dasarnya tidak selalu dipersepsikan sebagai beban, namun menjadi kendala ketika peserta memiliki penghasilan yang tidak tetap serta menghadapi akumulasi tunggakan yang semakin meningkat. Penerapan sanksi administratif, seperti penonaktifan status kepesertaan dan denda pelayanan, belum sepenuhnya efektif dalam mendorong kepatuhan pembayaran secara rutin, karena perilaku peserta cenderung reaktif, yaitu melakukan pembayaran hanya pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan. Di sisi lain, regulasi yang mengatur kewajiban pembayaran, mekanisme tunggakan, prosedur reaktivasi, serta denda pelayanan belum

dipahami secara komprehensif oleh peserta, sehingga memunculkan kesalahan persepsi terhadap ketentuan yang berlaku dalam sistem BPJS Kesehatan.

Secara keseluruhan, faktor penyebab penunggakan iuran peserta BPJU Mandiri di wilayah cakupan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Payakumbuh merupakan hasil interaksi antara rendahnya pemahaman peserta, persepsi yang belum sepenuhnya positif terhadap kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan manfaat yang diterima, dukungan interpersonal melalui peran kader JKN yang belum optimal dalam hal edukasi berkelanjutan, pengingat pembayaran iuran, serta pendampingan peserta di lapangan, sistem pelayanan dan mekanisme operasional yang belum sepenuhnya dipahami peserta, serta kebijakan iuran dan sanksi yang belum diimbangi dengan edukasi regulasi yang sederhana dan merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa perilaku penunggakan tidak berdiri sendiri sebagai akibat ketidakmampuan ekonomi, melainkan dipengaruhi oleh faktor kognitif, pengalaman layanan, dukungan sosial, serta pemahaman terhadap sistem dan kebijakan yang berlaku.

6.2 Saran

1. Bagi Pihak BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan Cabang Payakumbuh disarankan untuk mengembangkan edukasi yang lebih aplikatif melalui pengingat iuran otomatis (WhatsApp/SMS) yang memuat tanggal jatuh tempo, jumlah tagihan, dan cara bayar, serta media sederhana seperti video atau infografis terkait alur pembayaran, reaktivasi, dan sanksi. Optimalisasi kader JKN perlu dilakukan melalui penetapan target kunjungan rutin kepada peserta menunggak, dilengkapi panduan komunikasi dan monitoring kinerja berbasis laporan capaian. Dari sisi pelayanan, perlu penyederhanaan akses informasi terkait prosedur layanan, rujukan, dan status kepesertaan melalui aplikasi

maupun layanan bantuan langsung. Selain itu, informasi kebijakan mengenai sanksi dan denda perlu disampaikan secara transparan dan mudah dipahami, disertai kombinasi pendekatan persuasif dan administratif dalam penagihan agar mendorong kepatuhan pembayaran secara rutin.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Instansi pendidikan disarankan untuk mengintegrasikan studi kasus penunggakan iuran BPJS Kesehatan dalam pembelajaran guna meningkatkan pemahaman kontekstual mahasiswa, serta memperkuat praktik lapangan atau magang yang berfokus pada analisis kebijakan dan perilaku kesehatan agar mahasiswa memperoleh pengalaman langsung. Instansi pendidikan juga dapat mendorong penelitian lanjutan yang fokus pada solusi praktis, seperti penyusunan media edukasi sederhana atau strategi komunikasi kesehatan yang mudah diterapkan oleh kader dan petugas di lapangan.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperdalam kajian kualitatif dengan memperluas variasi informan serta mengeksplorasi pengalaman layanan, persepsi kualitas dan keadilan pelayanan, serta kepercayaan terhadap BPJS Kesehatan agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Pendekatan mixed methods dapat digunakan sebagai pelengkap untuk mengkombinasikan kedalaman analisis dengan pengukuran tingkat kepatuhan peserta. Bagi peneliti sendiri, hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar dalam mengembangkan analisis kritis dan merancang solusi kebijakan yang lebih kontekstual dan aplikatif.